

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y.T.2007.**Manajemen Rumah Sakit**.Jakarta:UI Press.
- Bailia, F. T. Jefri, Agus Supandi Soegoto & Sjendry Serulo R. Loindong. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi, terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung - warung Makan Lamongan Di Kota Manado”. Vol. 2. No. 3. **Jurnal Emba**. Hal 1768 - 1780. Universitas Sam Ratulangi Manado.Manado.
- Daryanto. 2013. **Sarikuliah Manajemen Pemasaran**. Cetakan Kedua. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Ghozali, Imam .2009. **Aplikasi Analisis Multifariated Dengan Program SPSS**. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunawan, Ketut dan Sundring Pandja Djati. 2011. “Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Swasta di Kota Singaraja - Bali)”. Vol. 13. No. 1. **Jurnal Manajemen dan Kiwirausahaan**. Hal 32 - 39. Universitas Pandji Sakti Singaraja & Universitas Kristen Petra. Bali.
- Harminingtayas, Rudika. 2012. “Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan **Permata** Puri Ngalian Semarang”.**Jurnal STIE Semarang**. Vol. 4 No. 3. Edisi Oktober 2012. Hal 1-8. STIE Semarang. Semarang.
- Haromain, Imam & Heru Suprihadi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahhas Z618”. Vol. 5 No. 5. **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen**. Hal 1 - 17. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia(STIESIA) Surabaya. Suabaya.
- Haryanto, Edy. 2013. “Kualias Layanan, Fasilitas, dan Harga pengaruhnya terhadap pengguna Jasa Layanan pada kantor Samsat Manado”. **Jurnal Emba**. Hal 750 - 760. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado.
- Husein, Umar. 2009. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- , 2013. **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisis Kedua. Cetakan 12. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Khasanah, Imroatul & Octarian Dina Pratiwi. “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang”. Vol. 12. No. 2. **Jurnal Universitas Diponegoro Semarang**. Hal 117 - 124. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Kotler, Philip. 2004. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. jakarta.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2008. *Prinsip Prinsip pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

-----, 2012. *Principles Of Marketing Global*. 14 Edition, Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.

Laksana, Fajar. 2008. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Lovelock, Christopher H dan Lauren K Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta.

Lubis, Nurbaiti Arlina & Martin. 2009. "Pengaruh Harga (Price), dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Deli Medan. Vol. 2. No. 1. **Jurnal Manajemen Bisnis**. Hal 21 - 24. Universitas Sumatra Utara. Medan.

Lumpioadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Malhotra, N. 2009. **Riset Pemasaran Pendekatan Terapan**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Manampiring, S. Andreas, Williem J. A. F. Tumbuan & Rudy S. Wenas. 2016. "Analisis Produk, Harga, Lokasi Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri TBK. Manado". Vol. 4. No. 2. **Jurnal Emba**. Hal 164 - 176. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado.

Panjaitan, M.P. Tagor. 2012. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Restoran Simpang Raya (BSD)". Vol. 7. No. 2. **Derema Jurnal Manajemen**. Hal 67 - 72. Universitas Pelita Harapan.

Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. **Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran**. Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.

Rachman, Fatchur. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 200 Sungkono Surabaya". Vol. 3. No. 11. **Jurnal Ilmu & Riset Manajemen**. Hal 1 - 15. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Surabaya.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Ghalia Indonesia. Bogor.

Sasongko Felita & Dr. Subagio Hartono, S.E.,M.M. 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet RIA. **Jurnal Manajemen Pemasaran Petra**. Vol. 1. No. 2. Hal 1 - 7. Universitas Kristen Petra.Surabaya

Siregar, Syofyan. 2013. **Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif**. Jakarta. PT.Bumi Aksara

Suryani, Tatik 2013.**Perilaku Konsumen di Era Internet**. Implikasinya pada strategi pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasran**. Edisi III. Andi. Yogyakarta.

-----, 2009. **Strategi Pemasaran**. Edisi kedua. Cetakan Ketujuh. C.V. Andi Offset. Yogyakarta

-----,2011. **Pemasaran Jasa**. Banyumedia Publishing. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2011. **Service Quality & Satisfaction**, Yogyakarta.

Utami, Chirtina Widya. 2006. Manajemen Rital : **Strategi dan Implementasi RitalModern**. Salemba Empat. Jakarta.

Mentri Kesehatan Republik Indonesia 340/Menkes/Per/Iii/2010.Undang - Undang Nomor 44 Thun 2009.